

JAVNA USTANOVA REGIONALNA RAZVOJNA
AGENCIJA KARLOVAČKE ŽUPANIJE

FOKUS GRUPA ZA PROMOCIJU EXCOVER TURISTIČKIH RUTA

24. lipnja 2022.

WP 2.4. PPP seminar ili fokus grupa

Izvještaj i analiza fokus grupe

Work Package	WP2 Communication
Activity	PPP seminar or focus group
Activity Leader	JURRA – Public Institution Regional Development Agency of Karlovac County
Deliverable	D.2.4.5 PPP seminar or focus group organized by each territorial partner

Document version	Final	Date	25.6.2022.
Type	Report/analysis		
Availability	Internal		
Responsible partner	JURRA – Public Institution Regional Development Agency of Karlovac County		

Uvod

U sklopu projekta Excover planirana je provedba procesa participativnog planiranja promotivno-komunikacijskih aktivnosti koje će uključiti dionike lokalnog turističkog razvoja, donositelje odluka na regionalnoj razini, predstavnike ciljanih skupina i predstavnike organizacija uključenih u turističku promidžbu i stvaranje turističkih sadržaja. Zadaća procesa participativnog planiranja je osmišljavanje daljnjih koraka u promociji i integraciji novostvorenih turističkih paketa/ruta, te njihove bolje integracije u postojeće distribucijske kanale na turističkim tržištima. Metodologija fokus grupe uključivala je odabir sudionika koji su u dosadašnjem tijeku provedbe projekata pokazali visok stupanj interesa za uključivanje/sudjelovanje u proces osmišljavanja novih turističkih proizvoda sukladnih projektnim potrebama (manje valorizirane atrakcije na *mainstream* turističkim tržištima). Fokus grupa je provedena u Karlovcu, u prostorijama Javne ustanove Regionalne razvojne agencije Karlovačke županije. U moderiranom okruženju za sudionike je pripremljen set fiksnih pitanja, ali ostavljena im je i mogućnost pružanja vlastitih interpretacija, izvan pitanjima strukturiranog okvira. Budući da se radilo o kvalitativnom istraživanju uz odgovore sudionika, u tumačenju rezultata određena je uloga pridodana i grupnoj dinamici koja se razvila tijekom rasprava (koje moderator u određenim trenucima nije zaustavljao, nego je s ciljem dobivanja kvalitetnijih povratnih informacija, pratio i ukoliko je bilo potrebno vraćao bliže temi o kojoj se trenutno raspravljalo).

S obzirom na metodološku narav fokus grupe kao participativne metode, gdje se radi o tehnicu potvrdnog istraživanja ili potvrđivanju određenog postojećeg uvjerenja ili iskustva, pitanja su formirana na način da se dobiju nefiltrirani odgovori, oblikovana su da uključuju individualne osjećaje i percepciju, te da na njih nije moguće odgovoriti s jednostavnim „da“ ili „ne“. Upravo iz tog razloga, već malen broj sudionika dovoljan je da se potvrdi ili opovrgne unaprijed definirana hipoteza. Uz postavljena pitanja, od sudionika je zatražena i usmjeravajuća povratna informacija upravo o daljnjim smjerovima razvoja turističkih paketa, idejama za nove projektne ideje kojima bi se turistički paketi nadogradili u budućim projektnim ciklusima, te na taj način povećali vjerojatnost uspješnog životnog ciklusa na turističkom tržištu.

Pitanja odabrana za fokus grupu sastojala su se od dvije skupine pitanja. Pitanja u prvoj skupini su u određenoj mjeri kvalifikacijska i kroz njih je bilo važno dobiti povratnu informaciju o stupnju uključenosti pojedinih sudionika u a) projekt Excover i b) razvoj turizma u Karlovačkoj županiji. Druga skupina pitanja trebala je potvrditi/opovrgnuti uklapaju li se Excover turistički paketi u trenutnu turističku ponudu i imaju li kapacitet zaživjeti na turističkom tržištu u današnjim uvjetima i tako usmjeriti buduće promotivne aktivnosti potrebne za dostizanje tih ciljeva.

A) Kvalifikacijska pitanja

1. Kako ste čuli za projekt Excover i zbog čega ste se odlučili uključiti?

2. Koliko često ste bili turisti u svom kraju i kakvo je vaše iskustvo s turizmom u Karlovačkoj županiji?

B) Usmjeravajuća pitanja

3. Koji su primjeri dobre prakse povezanosti organizacija i korištenja tradicije, kulturnih i prirodnih dobara u privlačenju turista?

4. Što mislite o turističkim paketima – za koga su, otkrivaju li dovoljno skrivenih turističkih dragulja Karlovačke županije i postoji li nešto što bi se svakako trebalo implementirati u rute, a trenutno je izostavljeno, te nalazi li se na rutama nešto što se može preskočiti/zaobići kako bi iskustvo bilo potpunije i autentičnije?

U fokus grupi sudjelovalo je deset osoba, u nastavku izvještaja nalazi se transkript vođenog razgovora, te sadržajna analiza povratnih informacija s preporukama.

Izvještaj o provedenoj aktivnosti

1. Mjesto i vrijeme održavanja fokus grupe

Lokacija: Jurja Haulika 14, Karlovac, Hrvatska – Javna ustanova Regionalna razvojna agencija Karlovačke županije

Datum i vrijeme: Petak, 24.06.2022., 12:30 – 15.30

Format: Fokus grupa

2. Lista sudionika (*ime, prezime, organizacija*)

1. Ante Vekić, Symbol
2. Marko Mandić, Symbol
3. Ana Perković, Dubovački streličari
4. Dubravko Pavić, Dubovački streličari
5. Stjepan Bezjak, Zavičajni muzej Ozalj
6. Katarina Čavlović, Croatia Open Land DMC
7. Andrea Radojčić, projekt "U potrazi za frankopanskim posjedima"
8. Karlo Subašić, Zorin dom – obnova kina Edison
9. Ivana Kaleb Vuletić – Aquatika, Slatkovodni akvarij Karlovac
10. Mihaela Stipetić – Udruga žena Ogulin

3. Voditelj (*ime, prezime, zanimanje i vještine*)

Ante Vekić

Zanimanje: Projektni menadžer u tvrtki Symbol d.o.o.

Vještine i iskustvo: Projektni i marketing menadžer u Udruzi za kreativni razvoj – Slap tijekom 6+ godina (2010. – 2016.), proveo 10+ projekata u području ruralnog razvoja, održivog razvoja turizma i društvene ekonomije. Specijalizirao se za komunikaciju projekata financiranih iz EU fondova. Osnivač i voditelj agencije Symbol (2016.) koja se bavi organizacijskom i promocijskom podrškom organizacijama koje provode projekte financirane iz EU fondova.

4. Informacije i početne obavijesti *(sažetak informacija s uvodnog dijela fokus grupe)*

U ime Javne ustanove Regionalne razvojne agencije Karlovačke županije (JURRA KŽ) sudionike je pozdravio Ante Vekić, koji je predstavio projekt Excover i njegove ciljeve, aktivnosti i rezultate u završnoj fazi, dajući ujedno uvid u moguće dalekosežne utjecaje na turizam na ovom području. Sudionicima je pojašnjeno kako je glavni cilj fokus grupe razgovarati o novim turističkim paketima/rutama, te dobiti feedback o tome što je i kako napravljeno, kao i o tome gdje bi se pojedini segmenti mogli poboljšati i nadograditi. Budući da su svi sudionici na neki način bili uključeni u projekt Excover, na fokus grupi su im se približili prvi rezultati novih turističkih ruta. Zbog toga su na početku pogledali promotivne video zapise koji prikazuju najbolje dijelove svakog paketa. Sudionici su se predstavili i iskazali svoje područje interesa.

5. Detaljan pregled rasprave i svih izjava sudionika *(fokus grupa je bazirana na otvorenom dijalogu koji je potaknut ciljanim pitanjima, ali i znanjem i iskustvima drugih sudionika)*

Ante Vekić: Kako ste čuli za projekt Excover i zbog čega ste se odlučili uključiti?

Sinteza jednoznačnih odgovora: Informacije o projektu su većinom stizale iz Javne ustanove regionalne razvojne agencije Karlovačke županije (kontakt osoba Ana Barković), dok je dio sudionika s projektom upoznat kroz aktivnosti Destination management company Croatia Open Land (Krešo Rogoz). Uglavnom se radio o osobni kontaktu, informacijama putem web stranica i društvenih mreža, a usmena predaja je bila glavni kanal uključivanja u projekt.

Ante Vekić: Koliko često ste bili turisti u svom kraju i kakvo je vaše iskustvo s turizmom u Karlovačkoj županiji?

Dubravko Pavić: Prošao županiju uzduž i poprijeko, ali kaže da je inače odaziv sugrađana slab na aktivnosti njegove udruge. Ima iskustva u RH i šire, a iz iskustva kaže kako su financije uvijek problem. Smatra da je utjecaj lokalne zajednica ključan u plasiranju turističkih proizvoda. Dubovački streljari imaju kontakte od puno udruga i organizacija diljem Hrvatske, ali svi imaju svoju cijenu – uz bolju financijsku podršku mogle bi se organizirati radionice za djecu i tečajevi borilačkih vještina. Smatra da je važno umrežiti udruge i turističke zajednice.

Karlo Subašić: Nije rođeni Karlovčanin, stoga je iz pozicije turista upoznao ovaj kraj. Međutim, nije se nikad vozio po rijeci Kupi, stoga mu je Excover pomogao da ju istraži na kajaku – kada je sudjelovao u testiranju novih turističkih paketa.

Ivana Kaleb Vuletić: U kontekstu financiranja udruga ukazala kako se sponzori ponekad i sami nude, a treba se možda javiti i velikim korporacijama. Karlovačku županiju je češće obilazila u funkciji turističkog vodiča (obitelji i prijateljima), nego iz pozicije turista, stoga je navela da je kroz projekt Excover saznala mnoštvo novih stvari i lokaliteta.

Mihaela Stipetić: Nikad dosad nije bila u Ozlju. Smatra da za turizam treba napraviti lokalnu inicijativu, jer stručni ljudi postoje, a potencijala ima – samo treba dodatno angažirati turističke zajednice. Primjerice u Ogulinu već 17 godina postoji Festival bajke, koji sufinanciraju država i lokalna samouprava, a na njemu sudjeluje i frankopanska garda s atraktivnim kostimima. Smatra da su LAG-ovi budućnost, pa je predložila svim sudionicima da prilikom kreiranja nove strategije LAG-ova pokažu interes, uključe se i dobiju sredstva. U Karlovačkoj županiji postoje turistički proizvodi, znanja i iskustva entuzijasta, samo je potrebno poraditi na operativnim kapacitetima. Kroz projekte bi udruge mogle zaposliti nekoga na pola radnog vremena, da ne budu samo entuzijasti, nego barem da uspiju nabaviti opremu i motivirati ostale članove.

Ana Perković: Dubovački streljari su najstarija udruga u Hrvatskoj, stoga im ovakvi projekti pomažu u povećanju vidljivosti, ali sve opet ostaje na entuzijizmu pojedinaca.

Ante Vekić: Koji su primjeri dobre prakse povezanosti organizacija i korištenja tradicije, kulturnih i prirodnih dobara u privlačenju turista?

Dubravko Pavić: Prije pandemije koronavirusa je bilo 500-600 kostimiranih sudionika u Koprivnici na Renesansnom festivalu, a svi koji su bili ondje, kažu da je posebno iskustvo, posebna priča i doživljaj. To je dobar primjer u našim krajevima.

Andrea Radojčić: Novigrad na Dobri – jednom su im došli biciklisti, svi se iznenadili da ima popratnog sadržaja, jer su inače utvrde, kašteli, dvorci prilično zanemareni. Smatra da se sve se to može oživjeti s paketima poput ovih - uvezati s aktivnim i gastro turizmom, uz prikladan način promocije, poput ovih promo videa koji su vizualno atraktivni, prikazuju baštinu na atraktivan način, a ljudi su spontani i prirodni. Prikaz detalja, što neko mjesto može ponuditi, privlači pozornost.

Mihaela Stipetić: Kaže da se o kulturi raspravlja pod točkom razno, zaboravlja se da udruge rade od entuzijasta, udruge mladih se raspadaju, KUD-ovi nemaju mladih, to su stvari koje treba popravljati tako da LAG-ovi i razvojne agencije popričaju s ljudima. U svemu tome je potrebno gledati primjere dobre prakse – primjerice u Istri je druga priča s udrugama, a postoji i Svetvinčenat, također dobar je primjer i Picokijada u Đurđevcu. Smatra da treba razviti jedinstveni centar za udruge, kako bi i civilno društvo dobilo birokratske kapacitete, jer se sve svodi na papirologiju, što je svakoj udruzi naporno.

6. Osvrt na nove turističke pakete i prijedlozi za rute (*zaključni dio fokus grupe u kojoj sudionici iznose svoja iskustva i ocjene s testiranja novih turističkih paketa, reagiraju na promotivne video zapise i nude svoju viziju razvoja turizma na ovom području*)

Ante Vekić: Što mislite o paketima i videima – za koga su, otkrivaju li dovoljno skrivenih turističkih dragulja Karlovačke županije i što bi se još moglo implementirati u rute?

Katarina Čavlović: Vjeruje da paketi mogu biti vrlo zanimljivi mladima i to bi trebala biti target skupina, jer mlade zanima aktivni turizam – streličari, quadovi – aktivnosti koje nisu uobičajene. Mora biti doživljaj u svemu tome, da se turistima uobliči sve u jednom paketu - stari grad, zabava, glazba i aktivnosti, jer svi negdje idemo zbog doživljaja. Ocjena tura i videa je 10, jer je odlično što se ukomponiralo ponešto za svakoga – aktivni turizam, povijest, razgledavanje i aktivnosti.

Mihaela Stipetić: Ocjena je 9, jer ima još puno neiskorištenih potencijala. Cetingrad i Slunj jako puno nude, ovo je samo začetna ideja, sad bi tek kroz drugi projekt trebala nastupiti druga priča. Sve treba biti ekskluzivno, mora biti za probrane goste, koji su spremni izdvojiti veće iznose. Vjeruje da je krivnja lokalnog stanovništva što ne zna cijeniti baštinu. Treba projekt kroz kojega će naučiti kako cijeniti svoje, jer ovakav paket ne može i ne smije biti jeftin. Zaključuje da sada treba raditi, dosta je strategija.

Stjepan Bezjak: U Ozlju bile prve radionice, pa je mislio da će projekt drugačije završiti. Međutim fokus je ostao na starim gradovima, pa smatra da to treba biti drugačije pozicionirano i cijenjeno. Sve je stvar mentaliteta (cijena). Što se tiče nadogradnje turističkih paketa, ima još jako puno stvari koje su neotkrivene – ima puno špilja i specifičnih stvari poput hidrocentrale ('Munjare'), a ima i stvari poput žitne lađe, čamca od jednog komada drveta, pa smatra da bi to također moglo biti obuhvaćeno. Ocjena za rutu je 9, a za projekt 7, jer vjeruje da nema logike da se povezuje s drugim projektima koji nisu srodni i imaju različite strategije.

Andrea Radojčić: Ocjena je 10 za prikaz svake ture. Promotivni video materijal odlično napravljen s umjetničke strane, pa bi s njima trebalo privući ljude i napraviti detaljan obilazak po utvrdama.

Dubravko Pavić: Projekt Excover mu se sviđa, ali je potrebno napraviti drugi korak. Ocjena je 9, jer ima još toliko toga ima, da nije iskorišteno ni 1 posto potencijala i resursa.

Ana Perković: Ocjena za ture je 9, jer bi se one trebale prilagoditi i djeci, da se sve organizira preko agencija, kako bi najmlađi mogli učiti od malih nogu o znamenitostima. Nedostaje mi prekogranično iskustvo u projektu, jer ipak se radilo o projektu prekogranične suradnje Hrvatske i Italije pa bi bilo zanimljivo vidjeti kako su stvari organizirane u Italiji i što možemo naučiti od njihovih turističkih organizacija koje djeluju u sličnim područjima kao i mi.

Karlo Subašić: Jedini bio na sva 3 dana testiranja novih turističkih paketa, pa daje ocjenu 10. Voli povijest, kolekcionar je, a za promotivne video zapise smatra da mogu probuditi razmišljanje kod

lokalnog stanovništva, da se napravi nešto još bolje. Fokus bi stavio i na razrušeni Cetingrad, jer je ondje bio prvi Hrvatski sabor i postavljen prvi grb, stoga ima dugu tradiciju.

Ivana Kaleb Vuletić: Bila na zadnjem danu testiranja ruta u Karlovačkoj županiji. Misli da je to više za mlade, avanturiste, quadovi nisu za stare (ali Ana Barković kaže da i umirovljenici vole takve stvari). Upoznavanje starih gradova je za širu masu, to je možda za obitelji s djecom – netko kostimiran da ih dočeka – stranci vole sve vezano uz povijest, iako to kod naših turista nije toliko aktualno. Dubovac, ljudi vole doći i vidjeti, a za Cetingrad ni sama nije znala iako tu živi cijeli život. Ključno je da su paketi uz vodiče, ali da se i prošire informacije. Ocjena rute - 10, fenomenalno, a smatra da bi promotivne video zapise trebalo iskoristiti (TZ-ovi da ih iskoriste na sajmovima), gdje ima mogućnosti. Ljudi bi išli kad bi znali i vidjeli što im se nudi.

Analiza fokus grupe

- Sudionici fokus grupe s odobravanjem gledaju na sve provedene aktivnosti projekta Excover, ali smatraju da je on samo prvi korak u turističkom razvoju Karlovačke županije.
- Kako bi se ostvario održiv turistički razvoj, smatraju da je neophodno uključiti lokalno stanovništvo, stručnjake, entuzijaste i civilno društvo, koje može donijeti dodanu vrijednost cijeloj turističkoj ponudi.
- Potrebno je povezati udruge, lokalnu samoupravu, razvojne agencije i turističke zajednice, kako bi se osigurali financiranje, oprema, ali i motiviranost svih dionika uključenih u turizam,
- Postoji još mnoštvo neiskorištenih resursa i potencijala u Karlovačkoj županiji – poput frankopanskih posjeda, špilja, Cetingrada, Slunja žitne lađe, hidrocentrale...
- Novokreirani turistički paketi su osmišljeni na način da obuhvaćaju sve skrivene zanimljivosti u Karlovačkoj županiji, a nude kombinaciju aktivnog turizma, povijesti i legendi, opuštanja i zabave.
- Promotivni video zapisi mogu poslužiti ne samo za vizualnu promociju svakog turističkog paketa, nego i za promidžbu cijele Karlovačke županije na turističkim sajmovima i događanjima.

Preporuke za daljnju promociju turističkih paketa projekta Excover

1. Promidžbene sadržaje izrađene kroz projekt trebaju nastaviti koristiti dionici lokalnog turističkog razvoja u svojim daljnjim aktivnostima

Sudionici fokus grupe složili su se da su materijali izrađeni kroz projekt kvalitetni i kao takvi mogu poslužiti i drugim pojedincima i organizacijama koji su uključeni u neke od ruta da promoviraju vlastite aktivnosti na turističkom tržištu, a samim time, kroz sinergijski efekt, i cjelokupnu Excover turističku ponudu.

Odgovori s fokus grupe koji podupiru ovu preporuku:

„Promotivni video materijal odlično napravljen s umjetničke strane, pa bi s njima trebalo privući ljude i napraviti detaljan obilazak po utvrdama.“ (Andreja Radojčić)

„Promotivne video zapise bi trebalo iskoristiti (TZ-ovi ih mogu koristiti na sajmovima), gdje god ima mogućnosti.“ (Ivana Kaleb Vuletić)

2. Karlovačka županija skriva i druge neotkrivene dragulje osim starih gradova, a neki od budućih projekata trebao bi ići u smjeru uključivanja dodatnih sadržaja u ove rute

Postojao je konsenzus sudionika oko potrebe za nastavkom projekta ovog tipa, gdje će se lokalna zajednica aktivnije uključiti u osmišljavanje turističke ponude. Excover je bio korak u dobrom smjeru, što pokazuju i kreirane rute, te cijeli proces participativnog sudjelovanja, ali zbog objektivnih okolnosti (covid pandemija) nije bilo moguće obuhvatiti dovoljnu širinu, te definitivno postoji potreba za nastavkom projekta.

Odgovori s fokus grupe koji podupiru ovu preporuku:

„Ima još jako puno stvari koje su neotkrivene – ima puno špilja i specifičnih stvari poput hidrocentrale ('Munjare'), a ima i stvari poput žitne lađe, čamca od jednog komada drveta, pa smatra da bi to također moglo biti obuhvaćeno.“ (Stjepan Bezjak)

„Cetingrad i Slunj jako puno nude, ovo je samo začetna ideja, sad bi tek kroz drugi projekt trebala nastupiti druga priča. Sve treba biti ekskluzivno, mora biti za probrane goste, koji su spremni izdvojiti veće iznose.“ (Mihaela Stipetić)

3. Lokalna samouprava treba izdašnije financijski podržati organizacije koje imaju kapacitet autentičnim sadržajem privući turiste u Karlovačku županiju

Na području Karlovačke županije djeluje velik broj entuzijasta koji stvaraju autentične turističke sadržaje koji imaju kapacitet privući velik broj turista. Mnogi od njih svoje sadržaje financiraju sami i oslanjaju se na vlastiti entuzijizam. U drugim područjima koja su prepoznala takve sadržaje gdje je lokalna samouprava financijski stala iza njihovih kreatora, vidi se učinak, pa je preporuka da se financijski podupru entuzijasti u Karlovačkoj županiji i tako poveća atraktivnost i šansa za valorizaciju manje poznatih sadržaja na području Karlovačke županije.

Odgovori s fokus grupe koji podupiru ovu preporuku:

„Prije pandemije koronavirusa je bilo 500-600 kostimiranih sudionika u Koprivnici na Renesansnom festivalu, a svi koji su bili ondje, kažu da je posebno iskustvo, posebna priča i doživljaj. To je dobar primjer u našim krajevima.“ (Dubravko Pavić)

„Dubovački streličari su najstarija udruga u Hrvatskoj, stoga im ovakvi projekti pomažu u povećanju vidljivosti, ali sve opet ostaje na entuzijazmu pojedinaca.“ (Ana Perković)

4. Potrebno je više raditi na promociji prekograničnog aspekta projekta kroz eventualnu organizaciju studijskih posjeta i razmjenu znanja i vještina

Iako nije bilo previše razgovora o toj temi, jedna od sudionica fokus grupe istaknula je da bi se možda bilo dobro upoznati više s prekograničnim aspektom projekta i razmijeniti iskustva sa sličnim organizacijama u Italiji, onima koje se susreću sa sličnim izazovima – privlačenjem turista i njihovim skretanjem s glavnih turističkih ruta. Stoga je predloženo u budućim projektima (ili nastavku projekta Excover) organizirati studijske razmjene u kojima bi sudjelovali dionici turističkog razvoja i upoznali se s aktivnostima koje provode jedni i drugi i tako pridonijeli jačanju prekogranične suradnje na potencijalnim zajedničkim aktivnostima.

Odgovori s fokus grupe koji podupiru ovu preporuku:

„Nedostaje mi prekogranično iskustvo u projektu, jer ipak se radilo o projektu prekogranične suradnje Hrvatske i Italije pa bi bilo zanimljivo vidjeti kako su stvari organizirane u Italiji i što možemo naučiti od njihovih turističkih organizacija koje djeluju u sličnim područjima kao i mi.“ (Ana Perković)